

## Algemene Voorwaarden AddVueConnect

### Inleiding

Dit document bevat de algemene voorwaarden voor de dienstenverlening door The Vendor Management Company B.V. (TVMC).

Wij vinden het belangrijk een goede relatie op te bouwen met onze klanten en willen graag op een transparante manier samenwerken. Daarom hebben wij heldere, leesbare algemene voorwaarden opgesteld. Op deze manier weet u wat u van ons kunt verwachten en heeft u een goed beeld van wat wij van u verwachten.

De algemene voorwaarden van TVMC bestaan uit twee hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat de Algemene bepalingen van TVMC. Deze bepalingen zijn van toepassing op alle diensten van TVMC. Hoofdstuk 2 bevat de aanvullende bepalingen. Deze bepalingen zijn, naast de bepalingen van Hoofdstuk 1 van toepassing op de beschikbaarstelling van de internetapplicatie AddVueConnect.

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begrippen

- AddVueConnect:** de internetapplicatie AddVueConnect op basis van SaaS waarvan TVMC de (intellectuele) eigendomsrechten bezit en waarvan zij gebruiksrechten aan Klant ter beschikking stelt.
- Dienstverlening:** de terbeschikkingstelling van AddVueConnect middels een of meerdere gebruiksrechten, inclusief het beheer, onderhoud en ondersteuning conform SLA, indien gewenst aangevuld met Overige AddVue diensten;
- Klant:** de eenmanszaak, personenvennootschap of rechtspersoon aan wie TVMC een aanbod heeft gedaan of degene die zich bij TVMC heeft aangemeld voor het sluiten van een overeenkomst, dan wel met wie TVMC een overeenkomst heeft gesloten.
- Overige AddVue diensten:** alle diensten die geen vast onderdeel uitmaken van AddVueConnect, maar door Klant apart afgenomen kunnen worden, bijvoorbeeld: migratie, implementatie, maatwerkoplossingen, advies & consultancy en training.
- Service Level Agreement:** De dienstenniveaus van TVMC behorende bij de levering van AddVueConnect.
- TVMC:** The Vendor Management Company B.V. statutair gevestigd te Leusden en kantoorhoudend aan de Fokkerstraat 12, 3833 LD te Leusden.
- Verwerkersovereenkomst:** De overeenkomst waarin afspraken zijn opgenomen met betrekking tot de rol van TVMC als Verwerker en de rol van Klant als Verwerkersverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien in het kader van de betreffende AddVue Dienstverlening aan Klant het noodzakelijk is om een Verwerkersovereenkomst te sluiten, hanteert TVMC hiervoor het model Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in de Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden. Partijen zullen de betreffende Verwerkersovereenkomst alsdan separaat afsluiten.
- Overeenkomst:** het contract tussen Klant en TVMC waarin de klantspecifieke dienstverlening en voorwaarden zijn opgenomen die van toepassing zijn tussen Klant en TVMC.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij TVMC diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert. Indien de algemene voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met hetgeen bepaald is in de tussen Klant en TVMC overeengekomen overeenkomst, prevaleert hetgeen bepaald is in de overeenkomst.
- TVMC is gerechtigd de algemene voorwaarden aan te passen. Klant heeft het recht de overeenkomst binnen 4 weken na kennisname van deze wijzigingen schriftelijk op te zeggen indien hij niet akkoord is met de aangebrachte wijzigingen in de algemene voorwaarden.
- De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3 Gebruikersrechten

- Klant ontvangt een gebruiksrecht op AddVueConnect. Dit is een niet-exclusief, niet sub-licentieerbaar en niet overdraagbaar recht om AddVueConnect voor eigen gebruik en uitsluitend ten behoeve van de eigen organisatie te gebruiken conform de bijbehorende documentatie, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Klant dient ervoor te zorgen dat medewerkers van Klant en van derden die gebruik maken van AddVueConnect, op de hoogte zijn van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden en zich aan de bepalingen houden.
- Het is Klant niet toegestaan om het gebruiksrecht op AddVueConnect te verkopen, te sublicentieren, beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen of een derde op afstand toegang te geven tot de Diensten, ook niet indien de betreffende derde de Diensten uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.
- Het is Klant niet toegestaan om bijbehorende documentatie, handleidingen en projectinformatie aan derden ter beschikking te stellen, tenzij TVMC hiervoor uitdrukkelijk, schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. In dat geval zal Klant zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst en de algemene voorwaarden opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.

### Artikel 4 Intellectueel eigendom

- Alle intellectuele eigendomsrechten van AddVueConnect, bijbehorende documentatie, handleidingen en projectinformatie van TVMC die op grond van de overeenkomst aan Klant ter beschikking zijn gesteld, behoren toe aan TVMC, diens licentiegevers of toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn toegekend.
- Het is Klant uitdrukkelijk verboden om het gebruiksrecht op AddVueConnect, bijbehorende documentatie, handleidingen en projectinformatie waarvan TVMC de intellectuele eigendom bezit, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- Indien Klant in strijd handelt met hetgeen bepaald in dit artikel, is Klant een terstond opeisbare boete verschuldigd van 5.000 euro (zegge: vijfduizend euro) per overtreding, onverminderd het recht van TVMC om aanspraak te maken op volledige schadevergoeding;
- Het intellectueel eigendom van de data welke wordt opgeslagen in AddVueConnect berust bij Klant.

- 4.5 Het intellectueel eigendom, ontstaan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst in geval van maatwerkoplossingen, berust bij Klant.

#### Artikel 5 Uitvoering dienstverlening

- 5.1 TVMC zal zich inspannen om de Dienstverlening met zorg uit te voeren, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst. De Dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Overeenkomst TVMC uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 5.2 Klant zal geconstateerde fouten in AddVueConnect gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal TVMC zich overeenkomstig het bepaalde in de Service Level Agreement inspannen om de fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen.

#### Artikel 6 Onderhoud, beheer en ondersteuning

- 6.1 TVMC verricht onderhoud, beheer en ondersteuning aan AddVueConnect conform de wijze zoals is vastgelegd in de Service Level Agreement.

#### Artikel 7 Prijzen, prijssherziening, facturering en betaling

- 7.1 Alle prijzen zoals opgenomen in de Overeenkomst en offertes zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door TVMC kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 7.2 TVMC is gerechtigd de prijzen jaarlijks te indexeren overeenkomstig de Consumenten Prijs Index (CPI).
- 7.3 Facturering van de Internetapplicatie AddVueConnect, inclusief eventuele aanvullende licenties, geschiedt per 12 maanden vooraf. Facturering van de overige AddVue diensten geschiedt maandelijks achteraf op basis van nacalculatie of hetgeen partijen nader terzake zijn overeengekomen.
- 7.4 Betaling door Klant dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 7.5 Opzegging van de Dienstverlening door Klant bij afloop van de vaste periode van 12 maanden is mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging dient schriftelijk te geschieden

#### Artikel 8 Geheimhouding

- 8.1 Klant en TVMC maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt van de andere partij en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen dan wel redelijkerwijs behoren te kennen, op geen enkele wijze verder bekend, behoudens in geval een wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak zulks noodzakelijk maakt.

#### Artikel 9 Privacy en gegevensverwerking

- 9.1 Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Klant TVMC desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Partijen dienen zich te allen tijde te houden aan het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

- 9.2 Indien het in het kader van de Dienstverlening vereist is om een Verwerkersovereenkomst te sluiten, zullen Partijen hiertoe overgaan. Als onderligger zal de model Verwerkersovereenkomst gebruikt worden, welke als Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd. Hierin zijn duidelijke afspraken opgenomen met betrekking tot de rol van TVMC als Verwerker en de rol van de Klant als Verwerkersverantwoordelijke in de zin van Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 9.3 Klant vrijwaart TVMC voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Klant wordt gehouden of waarvoor Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan TVMC toerekenbaar zijn.
- 9.4 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de Dienstverlening van TVMC door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant staat er tegenover TVMC voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart TVMC tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

#### Artikel 10 Derden

- 10.1 Indien en voor zover TVMC afhankelijk is van diensten of producten van derde partijen is TVMC niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welke hoofde ook, veroorzaakt door diensten of producten van derde partijen, daaronder begrepen storingen.

#### Artikel 11 Wijzigingen en aanvullingen

- 11.1 Indien Klant een wijziging of aanvulling op de afgenomen Dienstverlening wenst in de vorm van maatwerk zal hiervoor een offertetraject gestart worden op de in de Service Level Agreement vastgelegde wijze.
- 11.2 De wijziging of aanvulling op de Dienst wordt in een aanvullende overeenkomst schriftelijk tussen Klant en TVMC vastgelegd.

#### Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 TVMC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor indirect geleden schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.2 TVMC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiende uit het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van AddVueConnect en/of voor enige onjuistheid of onvolledigheid in de Dienstverlening.
- 12.3 Indien TVMC onverhoopt toch tot enige vorm van aansprakelijkheid gehouden zou zijn, dan is de aansprakelijkheid van TVMC beperkt per gebeurtenis en maximaal tot de uitkering die plaatsvindt onder de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van TVMC.
- 12.4 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van TVMC zijn niet van toepassing indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van TVMC.
- 12.5 Klant vrijwaart TVMC tegen alle aanspraken van derden die (in)direct voortvloeien uit het gebruik van de in het kader van de Overeenkomst overeengekomen Dienstverlening.

### Artikel 13 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1 Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst en algemene voorwaarden aan een derde te verkopen en/of over te dragen zonder voorafgaande goedkeuring door TVMC. TVMC zal haar goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

### Artikel 14 Toepasselijk recht en geschillenregeling

- 14.1 De overeenkomsten tussen TVMC en Klant worden beheerst door Nederlands recht.
- 14.2 Partijen spannen zich in om geschillen naar aanleiding van de overeenkomst te beslechten door goed overleg. Indien dit onmogelijk blijkt, zal een beslissing worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter van de Rechtbank te Utrecht.

## Hoofdstuk 2: Aanvullende bepalingen

De in dit hoofdstuk opgenomen 'Aanvullende bepalingen' zijn, naast de in hoofdstuk 1 opgenomen 'Algemene Bepalingen' van toepassing bij de beschikbaarstelling van de internetapplicatie AddVueConnect.

### Artikel 15 Voorwaarden Microsoft

- 15.1 Voor de dienstverlening van AddVueConnect wordt gebruik gemaakt van Microsoft Azure technologie. Ten behoeve van Klant richt TVMC voor Klant een omgeving in met de extensie <https://klantnaam.addvueconnect.nl> en stelt de licenties voor het gebruik van AddVueConnect beschikbaar aan Klant. AddVueConnect wordt beschikbaar gesteld en onderhouden as-is ten tijde van beschikbaarstelling van AddVueConnect.

- 15.2 Microsoft licenties vallen onder de bepalingen die Microsoft hiervoor heeft opgesteld en zijn beschikbaar via o.a. de navolgende URL:

<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx>

De Microsoft Productvoorwaarden en alle overige door Microsoft van toepassing verklaarde of nog te verklaren voorwaarden prevaleren boven alle overige gerelateerde documenten en voorwaarden zoals tussen Klant en TVMC zijn overeengekomen.

Klant accepteert dat de voorwaarden van Microsoft tussentijds kunnen wijzigen zonder voorafgaande aankondiging ('*subject to change without notice*').

Indien tussentijdse wijzigingen het onmogelijk maken de dienstverlening van TVMC aan Klant op een gelijkwaardige wijze zoals vastgelegd in de overeenkomst voort te zetten, zal in goed onderling overleg een passende oplossing worden uitgewerkt.

### Artikel 15 Gebruiksrechten AddVueConnect

- 15.1 TVMC verstrekt Klant één of meerdere gebruiksrechten om Klant en door Klant aangewezen derden toegang te verschaffen tot AddVueConnect. De gebruiksrechten zijn persoonlijk, staan op naam en mogen door gebruikers nimmer aan anderen ter beschikking worden gesteld.
- 15.2 Het is de Klant het uitsluitend toegestaan de software te gebruiken voor eigen gebruik.
- 15.3 Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van de aan hem verstrekte inloggegevens ten

behoefte van de gebruikers (medewerkers of aangewezen derden). Klant is verplicht om TVMC onmiddellijk te informeren bij enige constatering of vermoeden van misbruik van inloggegevens.

### Artikel 16 Ondersteuning voor AddVueConnect

- 16.1 Ondersteuning van AddVueConnect geschiedt naar beste kunnen van TVMC en op de wijze zoals is vastgelegd in de Service Level Agreement tussen Klant en TVMC.
- 16.2 Indien de ondersteuning door TVMC verder reikt dan wat op grond van de Overeenkomst en Service Level Agreement is bepaald, dan is TVMC gerechtigd hiervoor een redelijke vergoeding bij Klant in rekening te brengen.